

Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale

PI Noris SRL cu sediul social în Lipova, str. Subl. Suciu Sorin, nr. 134F, județ Arad oferă și prestează servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, în următoarele condiții:

PI Noris SRL își rezervă dreptul de a refuza trimiteri poștale care se adresează atât sectorului business, cât și persoanelor fizice.

Prezentele Condiții Generale privind furnizarea Serviciilor Poștale stabilesc obligațiile asumate de către PL Noris și toate condițiile ce sunt necesare a fi îndeplinite de către beneficiar (expeditor) pentru ca PL Noris să poată efectua livrarea trimiterii poștale în mod corespunzător, din punct de vedere calitativ.

Aceste Condiții sunt valabile în cazul activităților firmei PL Noris din domeniul poștal, în primul rând pentru efectuarea activităților de furnizare a serviciilor poștale având ca obiect trimiteri poștale internaționale, pentru preluarea trimiterilor poștale, pentru încărcarea și descărcarea acestora, manipularea, transbordarea lor, pentru depozitarea provizorie din cauza imposibilității de livrare a acestora.

Înțelesul termenilor

Expeditorul trimiterilor poștale - partenerul contractual al PL Noris, persoana juridică, și, respectiv, persoana fizică, ce inițiază trimiterea poștală și o introduce în rețeaua poștală; Colet – trimitere poștală cu greutate maximă de 20 kg ce conține bunuri cu sau fără valoare comercială.

Condiții de acceptare a trimiterilor poștale

Expeditorul trebuie să-și protejeze în mod corespunzător bunurile ce fac obiectul trimiterii poștale, astfel încât acestea să fie ferite de deteriorare, distrugere și să nu poată pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte trimiteri poștale, pe toată durata prestării serviciului. Ambalajul folosit de către expeditor se consideră adecvat în cazul în care se apreciază că protejează trimiterea poștală la presiune, soc, etanșeitate, etc., de la depunerea ei la punctul de acces ori preluarea trimiterii poștale de către personalul furnizorului până la livrarea ei către destinatar în condiții normale de colectare, sortare, transport și livrare.

PL Noris SRL acceptă trimiterile poștale prezentate de către expeditor/integrator, ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului, și care au înscrise datele de identificare complete ale destinatarului (nume și prenume/denumirea - în cazul persoanelor juridice, respectiv adresa completă de livrare (incluzând și strada, numărul, blocul și numărul acestuia, scara și numărul apartamentului)) Responsabilitatea ambalării trimiterilor poștale, precum și a înscrierii datelor pe trimiterea poștală revine expeditorului/integratorului, în conformitate cu prevederile contractului comercial încheiat cu furnizorul. Trimiterile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor/integrator, utilizând ca umplutura talaș, polistiren antișoc, materiale de căptușire și de umplutura menite să le protejeze sau orice alt material care atenuază socul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”; inscripționarea „Fragil” atenționează, dar nu le protejează în absența unor materiale de ambalare corespunzătoare. PL Noris SRL se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor/integrator și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimiterilor poștale în cauza.

- Se acceptă numai trimiteri poștale complet sigilate (depusse închise);
- Trimiteri poștale din care ies obiecte lungi sau ascuțite nu sunt acceptate;

- Ambalajele de tip cutii trebuie exploatate optim, dimensiunile și calitatea corespunzătoare a materialului, ambalajului, precum și umplerea spațiului interior fiind de natura a proteja bunurile;
- Articolele de tehnica telecomunicațiilor (IT) care urmează să fie reparate vor fi predate în ambalajul original, complet, cu completarea corespunzătoare de umplutura de protecție;
- Sticlele, flacoanele care fac obiectul unei trimiteri poștale trebuie protejate unele de celelalte, cât și în partea de jos și de sus prin straturi protectoare, din materiale protectoare sau umplutura.
- Bunurile cu forme speciale care se ambalează greu trebuie protejate și cu umplutura de ambalare suplimentară;
- Ambalajele tip cutie de carton trebuie sigilate pe fiecare parte cu banda de lipit, fiecare cutie trebuie etichetată și ambalată individual, separat de orice altă trimitere poștală.
- Plicul conținând adresa, eticheta, foaia de trimitere poștală, respectiv autocolantele prin care sunt identificate serviciul poștal (ales de către expeditor) și caracteristicile suplimentare se vor lipi, de către furnizor, pe suprafața cea mai mare a trimiterii poștale, lângă eticheta PI Noris.
- În cazul mai multor trimiteri poștale ce trebuie livrate la aceeași adresă, autocolantele prin care sunt identificate serviciile (caracteristicile) suplimentare trebuie lipite de către furnizor pe fiecare trimitere poștală.

Sunt excluse de la preluare următoarele trimiteri poștale, inclusiv constând în:

- trimiterile ambalate necorespunzător,
- trimiterile poștale legate cu banda,
- produsele alterabile, care pot fi contagioase, pot provoca greața,
- rămășițele umane,
- animale vii și plante,
- motoare
- bunuri ambalate vrac, în pungi, în saci,
- bunuri cu valoare deosebită, cum sunt de exemplu banii, timbrele, metalele prețioase documentele de valoare financiară, taloanele câștigătoare extrase și cele similare, perle, bijuterii, pietre prețioase, titluri de valoare, bilete de jocuri de noroc câștigătoare;
- obiecte de artă, obiecte cu valoare personală,
- bunuri perisabile, bunuri sensibile la temperatura sau care necesită o temperatură controlată;
- muniție, arme de foc, explozibile și similare,
- trimiteri poștale adresate către căsuța poștală a destinatarului,
- trimiteri poștale care prezintă etichete vechi, neîndepărtate.
- trimiterile poștale constând în bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare și altele similare;

- trimiteri poștale ale căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiterile poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent;
- trimiteri poștale internaționale având ca obiect produse de redevența, băuturi alcoolice, tutun;
- produse considerate periculoase conform ADR (Ordonanța despre transportarea pe drumuri publice de trimiteri poștalelor periculoase),
- trimiterile poștale (bunurile) a căror expediere este interzisă în conformitate cu toate sancțiunile aplicabile, de exemplu, din cauza conținutului lor, destinatarului vizat sau țării către care sau din care urmează să fie trimise; sancțiunile includ toate legile, regulamentele și ordinele care impun pedepse (inclusiv, restricții comerciale și sancțiuni economice) unor țări, persoane fizice sau juridice, incluzând, dar fără a se limita, la sancțiunile impuse de Organizația Națiunilor Unite, Uniunea Europeană și de statele membre ale Uniunii Europene.

De asemenea nu pot face obiectul trimerilor poștale bunurile al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și pe o porțiune de parcurs (de exemplu, dar fără a se limita la acestea: substanțe explozive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau părți ale acestora, muniții, etc.). Expeditorul/integratorul are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimiteri poștale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

PI Noris SRL are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimerii poștale atunci când, după preluarea trimerii poștale, rezultă în mod neîndoielnic că aceasta conține bunuri interzise la transport ori care nu respectă condițiile speciale de transport stabilite conform legislației în domeniu, respectiv legislația statelor pe teritoriul cărora urmează să se realizeze livrarea ori a statelor care urmează să fie tranzitate, sau când, după preluarea trimerii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale.

PI Noris SRL nu furnizează servicii poștale având ca obiect bunuri cu valoare declarată.

Termenul de păstrarea a trimerilor poștale

În cazul imposibilității de predare a trimerilor poștale către destinatar (sau persoana autorizată), PI Noris SRL va înștiința destinatarul printr-un aviz care să anunțe sosirea trimerii poștale și va păstra, la punctul de contact, în vederea predării, trimeria poștală care nu a putut fi predată acestuia, pentru o perioadă de 5 zile de la data avizării acestuia. PI Noris SRL va returna la adresa punctului de acces de la care s-a făcut preluarea, fără a tarifa suplimentar expeditorul (expeditorul fiind înștiințat despre acest retur), trimeria poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre cauzele prevăzute de lege, în termen de 5 zile lucrătoare în cazul trimerilor poștale interne, respectiv în termen de 10 zile lucrătoare în cazul trimerilor poștale internaționale, termen care se calculează, după caz, de la data expirării perioadei de păstrare avizate sau a încercării de livrare.

PI Noris SRL are obligația de a preda expeditorului trimeria poștală înregistrată ce nu a putut fi predată destinatarului în unul din următoarele cazuri:

- adresa destinatarului nu există (sau este incompletă, adresa neputând fi identificată, în condițiile în care nu include și strada, numărul și, atunci când este cazul, blocul și numărul acestuia, scara și apartamentul), la acea adresă nu există nici o construcție la care

trimiterea poștală sa poată fi predată ori un serviciu disponibil destinat primirii trimiterii poștale,

- destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală nu a fost găsit(ă) la adresa indicată, după expirarea, atunci când este cazul, a termenului de păstrare a trimiterii poștale în vederea predării,

În cazul trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, PI Noris SRL va păstra la dispoziție aceste trimiteri poștale timp de 9 luni de la data depunerii acestora. După expirarea acestui termen, trimiterile poștale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea PI Noris SRL

Confidențialitate

PL Noris SRL asigură, prin măsuri de organizare și măsuri tehnice corespunzătoare, confidențialitatea trimiterilor poștale ce intra în rețeaua poștală PL Noris.

PL Noris SRL asigură secretul trimiterilor poștale - reținerea, deschiderea sau divulgarea conținutului trimiterilor poștale fiind permisă numai în condițiile și cu procedura prevăzute de lege.

PL Noris și parteneri contractuali își asumă obligația de a nu divulga și de a nu oferi terților posibilitatea de a lua cunoștință, în orice mod și în orice moment al prestării serviciilor poștale, de informații referitoare la identitatea sau la alte date cu caracter personal ale deponentului, expeditorului sau destinatarului trimiterii poștale ori la conținutul trimiterii poștale, inclusiv la cuantumul sumei care face obiectul trimiterii poștale, cu excepția cazurilor prevăzute de lege. Trimiteri poștale internaționale se vor respecta, suplimentar, de către ambele părți, dispozițiile legale incidente în domeniul vamal, precum și legislația celorlalte state tranzitate de trimiterea poștală și, respectiv, pe teritoriul cărora se va colecta/livra trimiterea poștală.

Obligațiile PL Noris SRL

PL Noris SRL efectuează livrarea trimiterilor poștale în cele mai bune condiții de siguranță, asigurându-se în mod permanent ca trimiterea poștală va ajunge la destinatar. De asemenea, PL Noris SRL, protejează conținutul trimiterilor poștale prin următoarele acțiuni:

- a) nu are voie să deschidă trimiterile poștale,
- b) nu are voie să divulge altora – cu excepția expeditorului, a destinatarului, respectiv a organelor abilitate – datele aflate pe parcursul executării serviciilor(poștale),
- c) nu poate înmâna trimiterea/conferi acces – pentru a afla conținutul acesteia – altora, cu excepția expeditorului, destinatarului (respectiv, altei persoane autorizate) și a organelor abilitate,
- d) nu poate divulga informații despre executarea serviciilor altora - cu excepția expeditorului, destinatarului (respectiv, altei persoane autorizate) și a organelor abilitate.

Obligațiile expeditorului

Expeditorul este obligat să ambaleze fiecare trimitere poștală după cerințele manipulării trimiterilor poștale, - iar, suplimentar, doar în cazul contractelor încheiate cu persoane juridice, să le prevadă cu etichete sistematizate PL Noris (puse la dispoziție de către furnizor, cu titlu gratuit) -, să conțină completate în întregime datele destinatarului și a expeditorului, respectiv să le prevadă cu documentele aferente, acolo unde este cazul.

PL Noris SRL nu răspunde pentru eventualele greșeli de completare.

Personalul PL Noris SRL va refuza preluarea trimiterilor poștale care, în mod evident, sunt necorespunzătoare condițiilor de acceptare stabilite. Expeditorul, persoana juridică cu care PL Noris SRL are un contract comercial încheiat în baza unor oferte individuale negociate și, respectiv PL Noris SRL, va utiliza pentru identificarea trimiterilor poștale următoarele dovezi:

- duplicatul Formularul trimiterii poștale.

Expeditorul persoană juridică este obligat să transfere la termen, conform prevederilor contractului încheiat între cele două părți, în contul PL Noris SRL contravaloarea serviciului prestat.

În caz contrar PL Noris SRL este îndreptăţită să perceapă penalizări de 0,1% pe zi de întârziere, care în suma totală pot depăşi valoarea facturii, conform prevederilor contractului încheiat între cele două părţi.

În cazul serviciilor poştale pentru prestarea cărora nu există un contract comercial între expeditor şi PL Noris în baza unor oferte individuale negociate (suplimentar ofertei publice), deci inclusiv în cazul persoanelor fizice, plata se va face numerar la una din Agenţiile Pletl sau prin virament bancar, anticipat prestării serviciului poştal.

Serviciile oferite şi prestate de PL Noris, respectiv facilităţile oferite şi prestate în vederea furnizării serviciilor poştale sunt, în principal, următoarele:

- PL Noris SRL furnizează serviciul **Standard**, serviciu poştal care presupune în mod cumulativ:
 - Predarea trimiterii poştale la Agenţiile Pletl.

- PL Noris SRL furnizează serviciul **Express**, serviciu poştal care presupune în mod cumulativ:
 - Predarea trimiterii poştale la Agenţiile Pletl;
 - Predarea rapidă a trimiterii poştale
 - Timpul de livrare pe care PL Noris SRL îi garantează pentru serviciul Express având ca obiect trimiteri poştale internaţionale sunt: maxim 4 zile calendaristice de la data preluării;

- PL Noris SRL furnizează serviciul cu livrare la **Domiciliu** (prin partener colaborator), serviciu poştal care presupune în mod cumulativ:
 - Predarea trimiterii poştale la adresa destinatarului, personal către acesta sau către persoana autorizată să primească trimiterea poştală.

Livrarea trimiterilor poştale

Predarea trimiterilor poştale se realizează la Agenţiile Pletl, Autocarelor Pletl şi Partenerii Pletl.

Pentru serviciile poştale furnizate, excepţie făcând serviciul Express, PL Noris SRL asigură livrarea la destinaţi a unei trimiteri poştale interne în cel mult 5 zile lucrătoare de la data preluării trimiterii poştale, respectiv în termen de 10 zile lucrătoare de la data preluării în cazul trimiterilor poştale internaţionale.

În caz de nerespectare a timpilor de livrare şi a termenelor de returnare, astfel stabiliţi în cuprinsul acestui document, pentru toate serviciile poştale, S.C. PL NORIS S.R.L. va răspunde faţă de utilizator prin restituirea unui procent de 5% din tariful încasat pentru serviciul respectiv.

Pentru serviciul cu livrare la Domiciliu (prin partener colaborator):

În cazul unei prime livrări nereuşite (doar în cazul în care destinatarul nu a fost găsit la adresa indicată sau adresa nu poate fi identificată din cauza unei erori care ar putea fi corectată de către expeditor), fără a depăşi timpul de livrare anterior indicat, în cazul destinatarilor persoane fizice, PL Noris SRL oferă şi o a doua încercare de livrare, care este parte a serviciului de bază, facilitate aplicabilă serviciilor poştale cu livrare la Domiciliu prestate de PL Noris SRL.

În cazul destinatarilor persoane juridice, livrarea trimiterii postale se încearcă o singură dată, respectându-se ulterior procedura de avizare.

În cazul imposibilității de predare și după cea de-a doua încercare de livrare a trimiterii postale, exclusiv în cazul destinatarilor persoane fizice, cu excepția celor care fac obiectul serviciului Express și a serviciului Standard, PL Noris SRL (prin partener colaborator) va aviza destinatarul, înștiințându-l despre încercarea de livrare, prin intermediul unui aviz care cuprinde înscrise informații privind: data avizării destinatarului, perioada de păstrare a trimiterii postale la dispoziția destinatarului, precum și denumirea, adresa și programul de lucru cu publicul al punctului de contact deservit de personal de unde o poate ridica.

În cazul în care motivul nelivrării este adresa incorectă sau alta cauză, care poate fi corectată de către expeditor, PL Noris va soma expeditorul dacă este posibil, să corecteze eroarea. În cazul eșuării celei de-a doua încercări de livrare prevăzute mai sus sau a imposibilității de predare în cazurile prevăzute de lege, trimiterea poștală va fi returnată expeditorului, după expirarea termenului de avizare sau a încercării de livrare, după caz.

Predarea trimiterilor postale se realizează la adresa indicată de expeditor, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală.

Răspunderea contractuală fata de expeditor

PI Noris SRL răspunde, în caz de pierdere, furt sau distrugere totală, pentru trimiterile postale interne, cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului.

În cazul pierderii, furtului sau distrugerii totale, în afara despăgubirilor menționate mai sus, se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii postale.

În caz de pierdere ori distrugere parțială sau deteriorare, PI Noris SRL răspunde pentru trimiterile postale interne, cu suma reprezentând de 5 ori tariful serviciului.

La sumele prevăzute mai sus se adaugă dobânda legală penalizatoare care curge din momentul introducerii reclamației prealabile sau, după caz, al introducerii cererii de chemare în judecată, indiferent care dintre aceste momente intervine primul.

Pierderea completă a conținutului este echivalentă cu pierderea trimiterii postale.

În situația neefectuării prestațiilor care constituie caracteristici suplimentare ale serviciilor postale, nominalizate de expeditor prin indicații speciale, se restituie numai tarifele încasate suplimentar față de tariful aplicabil pentru serviciul poștal standard.

PI Noris SRL răspunde pentru trimiterile postale internaționale în conformitate cu prevederile legislației naționale aplicabilă trimiterilor postale interne.

PI Noris SRL este exonerat de răspundere în următoarele situații:

- paguba s-a produs ca urmare a faptei expeditorului sau destinatarului;
- trimiterea a fost primită fără obiecții de către destinatar, cu excepția reclamațiilor referitoare la pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea totală ori parțială a conținutului trimiterii postale;
- paguba s-a produs ca urmare a unui caz de forță majoră sau a cazului fortuit; în acest caz expeditorul are dreptul la restituirea tarifelor achitate.

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori

PI Noris SRL a stabilit un mecanism de soluționare a reclamațiilor, în special, în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală, sau deteriorarea trimiterilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor (termenii de livrare, de returnare etc.).

Expeditorul sau destinatarul nemulțumit de serviciul oferit poate formula o reclamație în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale.

Reclamația utilizatorului care se consideră prejudiciat/nemulțumit va trebui făcută în scris și transmisă furnizorului prin una dintre următoarele modalități: prin depunere, personal, la sediul social ori la punctele de acces/contact deservite de personal ale PI Noris SRL, prin intermediul unui serviciu poștal (recomandabil, cu confirmare de primire) către adresa: localitatea Lipova, str. Slt. Suci Sorin, nr. 134F, județul Arad sau prin e-mail, la adresa transport@pletl.ro sau juridic@pletl.ro.

PI Noris SRL va înregistra reclamația primită în Registrul de reclamații și va confirma petentului primirea acesteia prin aceeași modalitate folosită la transmitere de către utilizator sau prin modalitatea solicitată de către acesta în cuprinsul reclamației, de exemplu: prin înmânarea numărului de înregistrare, în cazul în care reclamația a fost depusă personal, prin semnarea confirmării de primire în cazul primirii reclamației printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire, prin adresă scrisă în situația primirii reclamației printr-un serviciu poștal fără confirmare de primire sau prin comunicarea numărului de înregistrare prin e-mail către adresa de e-mail de la care s-a primit reclamația.

În vederea soluționării reclamației, utilizatorul reclamant va trebui să descrie în cuprinsul reclamației pe care o înaintează evenimentul (fapte, acte și cauze) aferent reclamației, să își formuleze pretențiile, modalitatea de plată aleasă în cazul despăgubirii și informațiile necesare transmiterii despăgubirilor (în situația în care reclamația se va dovedi întemeiată), să anexeze la reclamație dovezi relevante pentru efectuarea unor analize corecte și complete, corespunzătoare evenimentului reclamat (cum ar fi, după caz, copie a documentului care atestă plata serviciului poștal, a facturii emise de către furnizor, fotografii, ambalajul trimiterii poștale, bunul distrus/deteriorat care face obiectul trimiterii poștale, copie a procesului verbal de constatare etc.) și să pună la dispoziție orice alte informații ce ar putea fi utile soluționării reclamației.

Reprezentanții PI Noris SRL vor analiza reclamația primită luând în calcul atât probele depuse de petent, dar și informațiile/probele relevante furnizate de proprii angajați ori terțe persoane implicate, putând, atunci când este cazul, să solicite chiar și o expertiză.

Reclamația va fi soluționată (implicand, analiză reclamație, comunicare răspuns și acordare despăgubiri) de către PI Noris SRL în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia.

În cazul reclamațiilor soluționate favorabil, PI Noris SRL va despăgubi utilizatorul în termen de 30 de zile de la data finalizării analizei reclamației, fără a depăși, însă, termenul de 3 luni menționat mai sus, plata sumelor datorate utilizatorului acordându-se, în funcție de solicitarea persoanei prejudiciate, prin mandat poștal, prin virament bancar sau în numerar, de la casieria aflată la adresa sediului social: Lipova, Str. Slt. Suci Sorin, nr. 134F, județul Arad.

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale PI Noris SRL nu a fost soluționată în mod satisfăcător sau nu s-a răspuns la aceasta în termenul prevăzut în prezentele condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale, utilizatorul în cauză poate înainta, în termen de un an de la data depunerii trimiterii poștale, o plângere autorității de reglementare însoțită de dovada îndeplinirii procedurii reclamației prealabile sau o cerere de

chemare în judecată. Cererea de chemare în judecată poate fi introdusă indiferent dacă o plângere având același obiect a fost înaintată sau nu autorității de reglementare.

Prezentele Condiții Generale privind furnizarea Serviciilor de Trimiteri Poștale oferite de PI Noris SRL se completează în mod corespunzător cu prevederile OUG 13/2013, cu modificările și completările ulterioare, și prin Decizia președintelui ANCOM nr. 313/2017.

Prezentul document face parte integrantă din oferta comercială a PI Noris SRL, reprezentând clauzele generale ale contractului individual ce se va considera încheiat între expeditor și PI Noris SRL, la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală. Contractul individual se încheie prin acceptarea de către expeditor a ofertei furnizorului, fără a fi necesară întocmirea unui înscris.

Cu stimă

Conducerea

S.C. PL NORIS S.R.L.